

Tesis

**EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA
KONSUMEN (BPSK) KOTA PADANG**



Disusun Dalam Rangka Memenuhi Persyaratan

Program Pascasarjana

Magister Hukum

Oleh :

DANIEL JUSARI

NIM. 1420112056

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2017

LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Tesis : **EFEKTIVITAS MEDIASI DALAM PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN PADA BADAN
PENYELESAIAN SENKETA KONSUMEN (BPSK)
KOTA PADANG**

Nama Mahasiswa : **DANIEL JUSARI**

Nomor Induk Mahasiswa : **1420112056**

Program Studi : **MAGISTER ILMU HUKUM**

Tesis ini telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Tesis Program Pasca Sarjana Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Andalas Padang dan dinyatakan LULUS pada tanggal 26 Oktober 2017.

**Menyetujui,
Komisi Pembimbing**

KETUA

ANGGOTA

Prof. Dr. H. YASWIRMAN, M.A
NIP. 195708011986031001

Dr. Hj. Yulfasni, S.H, M.H
NIP. 195811071986032003

**KOORDINATOR
PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM**

**DEKAN FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ANDALAS**

Prof. Dr. YULIANDRI, S.H, M.H
NIP. 196207181988111001

Prof. Dr. ZAINUL DAULAY, S.H, M.H
NIP.195911221986031002

ABSTRAK

Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang

Daniel Jusari, NIM :1420112056

152 Halaman

Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa, memiliki kekuatan-kekuatan yang menguntungkan, diantaranya penyelesaian sengketa melalui tidak terperangkap dalam bentuk-bentuk formalisme, mediasi diselenggarakan secara tertutup dan rahasia, para pihak luwes dalam mencari solusi penyelesaian permasalahannya tanpa harus terkungkung dengan menggunakan bahasa-bahasa atau istilah-istilah hukum, mediasi dapat membahas berbagai aspek atau sisi dari perselisihan mereka, tidak hanya aspek hukum, tetapi juga aspek-aspek lainnya, mediasi dapat menghasilkan penyelesaian menang-menang (*win-win solution*) bagi para pihak, dan mediasi merupakan proses penyelesaian sengketa yang relatif murah dan tidak memakan waktu jika dibandingkan dengan proses litigasi atau berperkara di pengadilan. Selain kekuatan sebagaimana uraian di atas, penyelesaian sengketa melalui upaya mediasi sudah dikenal dalam budaya masyarakat tradisional di Indonesia sejak lama, khususnya dalam budaya masyarakat Minang di Sumatera Barat dikenal dengan falsafah adat “*Bulek aia kapambuluah, bulek kato kamupakaik. Picak salayang, bulek sagolek*” (bagaikan air dalam satu wadah talang bambu). Namun kekuatan-kekuatan yang menguntungkan serta telah adanya mediasi dikeal sejak lama di Sumatera Barat belum mampu menjadikan mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa yang efektif pada penyelesaian sengketa konsumen di kota Padang. Permasalahan yang dibahas adalah (1) Bagaimanakah Pelaksanaan Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang? (2) Faktor-faktor apa saja yang Mempengaruhi Efektifitas Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang?. Penelitian ini bersifat empiris atau sosiologis dengan pendekatan *preskriptif* eksploratoris. Pelaksanaan mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen kota dilaksanakan melalui peranan tiga orang mediator dari ketiga unsur majelis yang ada pada BPSK, yaitu unsur pemerintah, unsur pelaku usaha dan unsur konsumen. Pelaksanaan mediasi yang dilakukan pada BPSK kota Padang selalu melewati jangka waktu yang diwajibkan aturan, sehingga waktu tersebut tidak memadai dalam keberhasilan mediasi, pelaksanaan mediasi terkesan dipaksakan kepada para pihak karena majelis BPSK berpendapat putusan mediasi dapat menyetarakan posisi konsumen yang semula berada pada posisi lemah. Tidak efektifnya upaya mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen pada BPSK disebabkan beberapa faktor dari aturan tentang pelaksanaan mediasi, peran mediator sebagai pihak yang membantu jalannya mediasi, sarana dan prasarana dalam pelaksanaan mediasi serta sikap para pihak itu sendiri. Untuk itu, perlu ditinjau ulang aturannya yang ada dan menempatkan penyelesaian sengketa konsumen melalui upaya mediasi sebagai pilihan wajib, juga perlu dilakukan pengembangan potensi mediator melalui pelatihan berkelanjutan dengan praktik langsung dan melalui studi komparasi, serta Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 perlu ditinjau ulang dengan menegaskan dalam proses mediasi di BPSK seharusnya ditengahi oleh seorang mediator profesional yang mampu bersikap netral serta adanya peninjauan ulang tentang batasan waktu pelaksanaan mediasi pada BPSK mengacu kepada batasan waktu menurut PERMA No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.

Kata kunci : mediasi, mediator, BPSK.

ABSTRACT

Effectiveness of Mediation in Consumer Dispute Settlement at Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Padang City

Daniel Jusari, Student ID Number :1420112056

152 pages

Mediation as an alternative dispute settlement has profitable forces, Among them, dispute settlement is not trapped in forms of formalism, mediation is conducted in private and secret, the parties are flexible in finding solutions to their problems without being confined by using languages or legal terms, in the implementation of the mediation can be divided into various aspects or sides of the dispute of the parties, not only the legal aspects, but also other aspects. Mediation creates a win-win solution for the parties, and dispute resolution through mediation is relatively inexpensive and time-consuming when compared to litigation in court. In addition to the strength as described above, mediation as an effort to resolve the dispute has been familiar in traditional culture in Indonesia for a long time, especially in the culture of the Minangs in West Sumatra known as the customary philosophy “*Bulek aia kapambuluah, bulek kato kamupakaik. Picak salayang, bulek sagolek*” (like water in a container of bamboo gutters). However, the strength of the efforts to solve the problem through mediation, and has long known mediation in West Sumatra has not been able to make mediation as an alternative to an effective dispute resolution on the settlement of consumer disputes in the city of Padang. The issues discussed are (1) What is the Implementation of Mediation in Consumer Dispute Resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Padang City? (2) What Factors Affect the Effectiveness of Mediation in Consumer Dispute Resolution at the Consumer Dispute Settlement Agency (BPSK) of Padang City ?. This research is empirical or sociological with exploratory prescriptive approach. The implementation of mediation in the settlement of consumer disputes in the Municipal Consumer Dispute Settlement Board is carried out through the role of three mediators from the three elements of the assembly existing at BPSK, namely, elements of government, elements of businessmen and consumer elements. Implementation of mediation conducted on BPSK Padang always passes the time period required by the rules, so that time is not sufficient in the success of mediation. The implementation of mediation was impressed by the intervention to the parties, because the BPSK assembly thought the mediation decision could equalize the weak consumer position with the businessmen. Ineffective mediation in the settlement of consumer disputes in BPSK due to several factors from the rules about the implementation of mediation, the role of mediators as parties to help the mediation, facilities and infrastructure in the implementation of mediation and the attitude of the parties themselves, For that reason, it is necessary to review the existing rules and place the completion of consumer disputes through mediation as a mandatory option, also need to be addressed the potential development of mediators through ongoing training with direct practice and through comparative study, and Kepmenperindag No.350/MPP/Kep/12/2001 should be reviewed by asserting that in the process of dissemination in BPSK should be mediated by a professional mediator who is able to be neutral, and a review of the time limits of mediation implementation on BPSK refers to the time constraints according to PERMA No. 1 tahun 2016 about Court Mediation Procedures.

Keywords: mediation, mediator, BPSK.